

أولاً: الإجراءات المنهجية

الإشكالية: يمكن رصد جملة من الملاحظات حول أداء وزارة الصحة من حيث قدرتها واستعدادها على خلق قنوات للتواصل مع المتعاملين معها والمتفاعلين من خدماتها وهي في جملتها ملاحظات ترتبط بشكل كبير بقصور في أدائها في هذا الجانب، إذ تعاني وزارة الصحة من عدم القدرة على التعامل مع القضايا الإنسانية والطائفة التي تفرضها طبيعة المرحلة التي تمر بها ليبيا، ولعل أبرز هذه القضايا قضية الجرحى وما ارتبط بها من مشكلات هزت الثقة لدى المواطن الليبي في الوزارة. كما نلاحظ أيضاً مشكلة لها جذورها العميقة في تاريخ معاناة هذه الوزارة تتعلق بصورتها الذهنية لدى المواطن وما يحيط بهذه الصورة من جوانب سلبية هزت ثقها ونظرة المجتمع لها، وليس هذا فحسب بل تتضاعف هذه المشكلات في ظل عدم وجود كيان إداري يخدم النسيج التنظيمي للوزارة ويكون قادراً على التأسيس لعلاقات متينة مع مجتمعها وفق قواعد مهنية وعلمية رصينة لمعالجة الأمور سائلة الذكر، وهذا بالطبع يمهّد الطريق لتبني فكرة التخطيط الاستراتيجي في التأسيس للمستقبل، وهو يشير إلى عوق المشكلة ويبين درجات تعقيدها إن جاز التعبير، ولعل هذا البحث يمثل خطوة عملية تقدم اقتراحات ترفع من كفاءة هذا القطاع المهم الذي يقدم فوائد عظيمة للمواطن الليبي بناءً على رؤية تستند إلى منهج علمي وأرضية معرفية تقال الأخطاء وتوفر الجهد والوقت والمال، وفي هذا السياق يمكن تقديم تعريف لمفهوم برامج العلاقات العامة على أنها دلالة على مجموعة الترتيبات المنهجية والموضوعية والشكلية - العامة والتفصيلية - التي يتم تنظيم المعلومات الخاصة بوضع البرنامج، أي برنامج، على أساسها بحيث تصبح المعلومات في صورتها النهائية قادرة على تحديد مجموعة من الأساسيات التي يتكون منها البرنامج وتقدمها بصورة تلقائية ومنظمة كلما طلب ذلك ومن هذه الأساسيات تحديد الأهداف وتصميم البرنامج وإعادة وتقييمه وتقييمه⁽¹⁾.

هدف البحث: يهدف هذا البحث إلى تقديم برنامجاً متكاملًا لجهاز العلاقات العامة بوزارة الصحة يمثل نموذجاً علمياً ومهنيًا يوضح الحلول العملية لكثير من الإشكاليات التي تواجه تأسيس مهنة العلاقات العامة بالوزارة وتطویرها وذلك كمدخل لتقديم هذه الوزارة للمجتمع الليبي من خلال هذه المهنة، وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الهدف العام إلى الأهداف الفرعية التالية:

تطوير الأداء المهني للعلاقات العامة في وزارة الصحة نموذج لبرنامج عمل متكامل

د. خالد سعيد أسبيته - عضو هيئة تدريسيين - كلية الإعلام - جامعة بنغازي

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى معالجة واحدة من أهم المشكلات التي تواجه وزارة الصحة في ليبيا، بل وكل القطاعات الحكومية الأخرى، وهي تدني مستوى ثقة المواطن في أدائها وعدم مقرتها على اكتساب سمعة حسنة في المجتمع لما تعانيه من صورة ذهنية سلبية أسهمت عبر سنوات طويلة في تكريس ضعف التواصل بينها وبين المستفيدين منها مما ضيع عليها فرص مهمة لخدمة المواطن بشكل أفضل مما هو عليه الآن. وهذا البحث يعرض برنامجاً متكاملًا للعمل يقدم اقتراحات علمية لحل هذه المشكلات وذلك بالتركيز أولاً على تشخيص الوضع الراهن ثم الانطلاق منه لوضع آلية عمل تتكون من مجموعة من الإجراءات التي تبدأ من وضع هيكل إداري لمهنة العلاقات العامة ثم اقتراح برنامج تدريبي ووضع إرشادات لتحسين سمعة الوزارة وصورتها وزيادة قدرتها على التعامل مع وسائل الإعلام.

مقدمة

يقدم هذا البحث تصوراً لأنموذج عمل متكامل لتطوير مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة في ليبيا، وذلك في إطار التأسيس لهذه المهنة بأسلوب علمي يسهم في معالجة أداء هذه الوزارة المهمة في إدارة الأزمات التي تمر بها، وهو أيضاً يوضح رؤية استراتيجية لأداء هذه الوزارة مستقبلاً وهذا بالطبع مطلب واستحقاق مهم على الوزارة التعامل معه بحكم طبيعة المهام المنوطة بها وحساسيتها، وينبغي الإشارة إلى أن هذا قطاع لا يمثل حالة استثنائية من حيث المشكلات التي يتعرض لها، فحاله حال باقي قطاعات الدولة تتعرض لجملة من الأزمات والتحديات والحقيقة التي تقف حجر عثرة أمام قدرتها على إنجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية، وهذه الورقة البحثية تعالج هذا الموضوع انطلاقاً من نهج علاقات عامة نعتبره مدخلاً مناسباً لعملية الإصلاح العام في هذه المرحلة.

- ❖ الاعتماد على أرضية معرفية يتم طرحها في الجزء النظري من هذا البحث.
- ❖ دراسة استطلاعية لواقع الوزارة ورصد أهم المشكلات التي تعاني منها من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع بعض المسؤولين في الوزارة أو مع خبراء بواقع العمل في مجال الصحة.
- ❖ استخدام الخطوات العلمية المتعارف عليها في صياغة برامج العلاقات العامة (من جمع المعلومات، وتحديد الأهداف، الإمكانيات المادية والوسائل والجمهور... الخ) باعتبارها الأساس في الوصول إلى صياغة برنامج أكثر فاعلية وكفاءة وملائمة لمتطلبات الوزارة في هذا الجانب.
- ❖ عرض الجوانب التي يتكون منها البرنامج، حيث يتم المزج بين الوصف النظرية لبعض مكونات البرنامج في بعض الأحيان والتطبيقات العلمية لبعض جوانب البرنامج في أحيان أخرى، وذلك حسب طبيعة المادة وما تتطلبه من أسلوب في الصياغة.

ثانياً: الإطار النظري

- ❖ إن أقرب نشاط إلى مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة كان يمارس من قبل مكتب التوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي التابع لإدارة الرعاية الصحية الأولية وصحة المجتمع التابع (لأمانة الصحة سابقاً)، وهو يمارس نشاطه ضمن البرنامج الوطني للتربية والتثقيف الصحي والذي يهدف إلى :
 - ❖ إعداد العناصر البشرية في مجال التثقيف الصحي وتدريبها وتأهيلها.
 - ❖ إعداد خطط التوعية الصحية وبرامجها والإشراف عليها.
 - ❖ توصيل المعلومة الصحية للمواطن وترسيخ السلوك الصحي القويم.
 - ❖ دعوة الجميع للمشاركة في تخطيط البرامج الصحية وتنفيذها.
 - ❖ إجراء البحوث والدراسات حول المشكلات الصحية في المجتمع.
- ❖ بالرغم من حرص قطاع الصحة على مسألة التثقيف الصحي الموجه للمجتمع إلا أن هذا النشاط لم يأت في إطار مهنة العلاقات العامة بل كان التركيز فيه يعتمد على استخدام وسائل الإعلام دون وجود خطة حقيقية تتبناها العلاقات العامة بالقطاع تؤسس لصورة ذهنية إيجابية وتوطد السمعة الحسنة وتزيد درجة الثقة لدى المواطن المستفيد من هذا القطاع، لذا فهي جهود، وإن كانت محمودة، إلا أنها لم تخدم أهداف العلاقات العامة في القطاع بشكل مباشر، ومن الجدير بالذكر أن (أمانة الصحة سابقاً) كانت تمارس بعض أنشطة العلاقات العامة مثل إصدار المصغرات والنشرات والمطويات وتوزيعها بغرض توعية المواطن.
- ❖ كما كان لها بعض التواصل مع جهات داخلية وخارجية مثل الكشافة وشبيبة الهلال الأحمر والاستشاريين في تخصصات مختلفة. كما يقوم مكتب

- ❖ تشخيص الحالة الراهنة للعلاقات العامة بوزارة الصحة كخطوة مهمة وضرورية لإيجاد الحلول للمشكلات.
 - ❖ تقييم هيكلية إدارية لمهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة.
 - ❖ مساعدة الوزارة على وضع خطط لمعالجة الأحداث والقضايا الطارئة والاستثنائية.
 - ❖ التعرف على ملامح الصورة الذهنية للوزارة ومعالجتها وفقاً للصورة المرغوبة التي يراد لها أن تستقر في ذهن المواطن الليبي.
 - ❖ الوصول إلى صياغة رؤية متكاملة للعمل الاستراتيجي لمهنة العلاقات العامة في وزارة الصحة.
- أهمية البحث: من أهداف البحث يمكننا إدراك أهمية تقديم برنامج علمي يؤسس لعلاقات عامة تخدم وزارة الصحة، حيث تبرز أهمية هذا البرنامج في الآتي :
- ❖ حاجة وزارة الصحة إلى مهنة العلاقات العامة لا يمكن الوصول إليها دون إدخال هذه المهنة ضمن النسيج التنظيمي للوزارة بصورة تعبر عن الروح العلمية والمهنية لهذا التخصص وتلبي المتطلبات القائمة حتى تتحقق الفائدة المرجوة بشكل علمي.
 - ❖ يمكن أن يسهم هذا البرنامج في بناء أو تعزيز ثقة المواطن بوزارة الصحة بل بقطاع الصحة بالكامل ليعيد ثقة المواطن في الطبيب الليبي والخدمات الطبية على المستوى المحلي والحفاظ على هذه الثقة باستمرار.
 - ❖ ترسيخ مفهوم التخطيط الاستراتيجي في معالجة صورة هذا القطاع وسمعته على المدى البعيد وتعميق مفهوم توقع الحلول للمشكلات قبل وقوعها كإجراء وقائي يوفر الكثير للوزارة.
 - ❖ الرقي في تعريف المواطن الليبي بالخدمات الطبية بالاستناد إلى ترسيخ مفهوم أن صحة وراحة وسلامة المواطن هو المرشد في تطوير القطاع وهذا بالطبع يؤسس لمفهوم أشمل للاهتمام بالإنسان باعتباره محور كل نشاط.
- منهجية البحث: يعتمد البحث على رؤية تنطلق من هدف البرنامج نفسه للتلبية احتياجات ومتطلبات العجز القائم على أرض الواقع في قطاع الصحة، هو إذا يستند إلى الواقع كخطوة مبدئية للانطلاق إلى التأسيس العلمي للمستقبل والنهوض بهذه المهنة في وزارة الصحة. وتتكون منهجية هذا البرنامج من النقاط التالية :

عملية صنع القرار وما إذا كان البرنامج يرتبط بالأهداف الإستراتيجية التي تضعها المنظمة.⁸

إن النظر لتخطيط برامج العلاقات العامة باعتباره جزءاً من التخطيط الإستراتيجي هو صميم عمل حملات العلاقات العامة القائمة على وضع الأهداف الإستراتيجية القابلة للقياس والتي تخدم غرضين أساسيين هما: الاختيار الرشيد للأهداف الإستراتيجية والتي تفيد في تبرير برنامج العلاقات العامة و جعل هذه البرامج قابلة للتقييم والتقييم الموضوعي على نجاحها. وبالرغم من أن المسؤولية الأساسية في عملية التخطيط الإستراتيجي تقع على كامل مدير العلاقات العامة، إلا أنها تحتاج إلى كثير من المعارف العلمية والعملية وإلى خبرات عدد كبير من الأفراد حتى يتحقق النجاح.¹⁰

ثالثاً: البرنامج المقترح لتطوير أداء مهنة العلاقات العامة بوزارة الصحة مبادئ صياغة البرنامج:

- الاطلاع على الواقع الفعلي للوزارة وما تعانيه من مشكلات تتصل بمهنة العلاقات العامة.
- توظيف منهج علمي في صياغة البرنامج كما عرض في منهجية البحث.
- اشتغال البرنامج على قسم علاجي وآخر وقائي في التخطيط للتعامل مع المشكلات.
- اهتمام البرنامج بتقديم حلول للمشكلات الأكثر أهمية وحساسية أما باقي المشكلات يمكن الاستفادة من هذا البرنامج للقياس عليه مستقبلاً خاصة بعد إنشاء إدارة للعلاقات العامة تستطيع تحويل البرنامج الحالي لبرنامج طبيعية المشكلات الأخرى.

مكونات البرنامج: يتضمن البرنامج مجموعة من المكونات: تقسم إلى جزئين: الأول يهتم برصد ما هو موجود للوصول إلى صياغة والجزء الثاني تحديد ما يجب أن يكون.

التوعية الصحية بالتواصل مع بعض الجهات الخارجية وذلك بغرض ترويض المصلحة والنشريات الصحية و المطويات و الكتب خاصة في الأيام والأسابيع الإقليمية والعالمية.³

وتشير البحوث التي أجريت على العلاقات العامة بوزارة الصحة،⁴ أن العلاقات العامة تتبع للشؤون الإدارية بسمي مختلف وتتركز أنشطتها في أعمال التسهيلات ولا تمارس وظائفها الحقيقية مثل البحث والتخطيط والتقويم، كما توأجه ضعف الميزانية المرسودة لها وذلك بسبب عدم فهم الإدارة العليا لمفهوم وأهمية العلاقات العامة الأمر الذي قد يصل إلى عدم الاقتناع بها من الأساس، وكذلك عدم وجود موظفين مؤهلين في مهنة العلاقات العامة، والأخطر من ذلك أن الإدارة العليا تعتمد على إدارات أخرى في تكوين انطباعات عنها وعن القطاع في أذهان المتعاملين معها وهذه الإدارات منها إدارة الشؤون الإدارية والرعاية الصحية.

كما تشير دراسة (هشام بوشعالة) إلى تعرض المؤسسات العامة لحملات تشويه تطال صورتها الذهنية، حيث قدم برنامج عمل للعلاقات العامة تستطيع من الأنشطة في مجالات مختلفة منها الإعلامية والثقافية والتعليمية والأكاديمية وأخيراً مجالات النشر والرصد والتحليل لما ينشر عن المؤسسات في وسائل الإعلام.⁵ وتتمثل فائدة هذه البرامج في تنظيم عمل العلاقات العامة وجعله مترابطاً ومرصياً وذلك باعتبار أن برنامج العلاقات العامة تعد بمثابة الإستراتيجية التي تحدد نشاطها وتعبّر عن رؤيتها من خلال مجموعة من الأدوار والوظائف الواجب القيام بها في كل خطوات البرنامج.⁶

إن هذا البحث يعتمد في التخطيط لبرنامج علاقات عامة لوزارة الصحة على مراعاة الاعتبارات التي حددها (فيليب هينسلو) أثناء تنفيذ البرنامج المقترح والمتمثلة في النقاط التالية:

- التعامل مع الأمور غير المتوقعة والتي تعد مشكلات ترتبط بالعمل اليومي.
- المرونة وإجراء المراجعات للبرنامج بشكل منتظم.
- ترتيب الأولويات من الاحتياج للموارد البشرية والمالية والخدمات.
- المتابعة الدورية للبرنامج من خلال معرفة حجم الوقت والموارد البشرية التي سيتم استخدامها والتحكم في التكاليف من خلال مراجعة الفواتير والطلبات المتعلقة بها.⁷

وينبغي التنويه أن تنفيذ مثل هذه البرامج يحتاج إلى زيادة الاهتمام بتقييم نجاحها لأن هذا يساعد في تحديد ما إذا كانت الميزانية المخصصة قد تم توجيهها على النحو الملائم وما إذا كان من الممكن الاعتماد على البرنامج في

- الإحساس العارم من المواطن بعدم استفادته من قطاع الصحة بوجه عام وشعوره بعدم الأمان الصحي يعد حالة مستمرة لأنه مهتد في أي وقت بالسفر إلى الدول المجاورة للاستفادة من خدماتها الطبية إذا ما تعرض لورصة صحية .

- عدم مقرة الوزارة على التعريف بالكوادر الجيدة والخدمات الممتازة والمميزات المهمة التي يمكن أن يستفيد منها المواطن حتى وإن كان وجود هذه الخدمات نسبياً.⁽¹³⁾

- عدم فاعلية قنوات التواصل بين الوزارة وجمهورها والذي يتضح من خلال عدم قدرتها على التعريف بالجوانب الجيدة لديها، كما سبق الذكر، وانقارها لآلية واضحة لمعرفة الشكاوى والاقتراحات والانتقادات والتعامل معها بكفاءة⁽¹⁴⁾ وترتب على ذلك غموض في موقفها بشكل عام لدى الرأي العام.

- عدم مقرة أعضاء فريق الأزممة على التعامل مع الوسائل الإعلام والتخادهم موقفاً يتصف بالتحامل على وسائل الإعلام المحلية واعتبار المسؤولين على إدارة الأزممة الصحية أنها وسائل هجومية تعمل على تشويه صورتهم مما أضعف فرصتهم في الاستفادة من وسائل الإعلام لتوضيح الكثير من الأمور.⁽¹⁵⁾

- ضعف وسيلة مهمة من وسائل التواصل الحديث والأكثر تداولاً بين الأوساط المستفيدة من خدمات الوزارة وهي الإنترنت، حيث لا يوجد موقع إلكتروني فعال ينشر ملة تتعلق بأخبار الوزارة للرأي العام، وبهذا أصبحت كل قرارات الوزارة حبيسة المكاتب فقط وكذا أعمالها وأنشطتها، وزاد من تعقيد المشكلة عدم مقرتهم على تحديث الموقع القديم (النتائج لأمانة الصحة سابقاً) سواء بإضافة مواد أو بإدارة الموقع بصفة عامة.⁽¹⁶⁾

الجزء الثاني : آليات عمل البرنامج.

يمكن تقسيم آلية عمل البرنامج إلى مجموعة من المحاور تأخذ في اعتبارها البعدين الأساسيين للتخطيط وهما: (التخطيط الوقائي والعلاجي).

المحور الأول : البناء التنظيمي لإدارة العلاقات العامة داخل الوزارة.

يهدف هذا المحور إلى تأسيس إدارة تتولى مهمة العلاقات العامة وتعالج الأمور المستعجلة والتوعية بأهمية هذه المهنة داخل الوزارة، وإقناع الإدارة

الجزء الأول: تشخيص الحالة الراهنة لوزارة الصحة¹¹ المشكلات الناتجة عن الفراغ التنظيمي لمهنة العلاقات العامة¹²

يهدف هذا الجزء إلى توضيح المتغيرات والمخاطر التي تؤثر في وزارة الصحة في ظل غياب ممارسات مهنية محترفة لوظيفة العلاقات العامة حيث يتوقع أن يؤدي ترك هذا الأمر إلى إحداث تأثير سلبي على سمعة المواطن ونظراته وكذلك ثقته بها، وفي هذا الشأن يمكن رصد جملة من الملاحظات في واقع الوزارة استناداً إلى ملاحظتنا المقصودة لواقع الوزارة ومن خلال الزيارات المتكررة لها وأيضاً من خلال مقابلة بعض المسؤولين في الوزارة والتي تشير إلى حالة الأزممة التي مرت وتمر بها وزارة الصحة والتي جعلتها تواجه العديد من المشكلات وتعرض للكثير من الانتقادات الموجهة من الرأي العام الليبي، ويمكن حصرها في الآتي :

- صعوبة التقات صناع القرار في وزارة الصحة لبنائها تنظيمياً وإدارة ولاشغال بمعالجة الكثير من المشكلات التي فرضتها ظروف الأزممة، وهي وإن كانت حالة تظال كل قطاعات الدولة إلا أن مطالبة الوزارة برعاية الجرحى وما ترتب على ذلك من فساد إداري، أسهم في تشويه صورتها واهتزاز ثقته لدى المواطن الذي لم يثق في أداء الوزارة بالشكل المطلوب سواء من قبل أو حالياً.¹¹

- لم تتوجه جهود الوزارة الوجهة الصحيحة حيث أنفقت أمراً طائلة على العلاج في الخارج دون الاستفادة من هذه الأموال في تحسين البنية التحتية والكوادر الطبية في الوزارة بالداخل¹²، وبذلك فهي فوتت على نفسها فرصة دعم سمعتها المهنية وزيادة ثقة المواطن بها من خلال توفير أسباب تكوين صورتها المرغوبة، ولعل هذا ما جعل المواطن الليبي يكوّن صورة نمطية حول أداء هذه الوزارة توصف فيها بالمحسوبة والفوضى وتدني الأداء والإهمال إلخ... وهذا بالطبع سيكون عاملاً مرهقاً لجهود العلاقات العامة بالوزارة مستقبلاً.

- إن عدم تفهم المواطن الليبي للمشكلات التي تعاني منها وزارة الصحة يرجع في جزء كبير منه إلى إهمال الوزارة تكوين سمعة طبية عبر تراكم عملها، ففتحت بذلك الباب أمام تكريس أرضية تدغم الفهم المشوه للوزارة.

- تحمل مسؤولية إدارة اتصالات الأزمة والتواصل مع وسائل الإعلام والإشراف على تدريب الكوادر الفاعلة على معالجة المشكلات التي تواجه الوزارة.

قسم الموقع الإلكتروني ومعالجة الشكاوى والاقتراحات
- إدارة الموقع الإلكتروني للوزارة على الانترنت بإضافة المعلومات عليه وتحديثها.

- التعريف بالوزارة من خلال نشر أخبارها وقراراتها وتقاريرها وفتح مساحة للنشر آراء الجمهور.

- توفير وسائل وآليات لجمع الشكاوى والاقتراحات من كل المتعاملين مع الوزارة ودراستها ورفع تقارير بشأن ما ينبغي فعله بشأنها.

- متابعة ما ينشر عن الوزارة في وسائل الإعلام وتجهيز الردود عليه بالتنسيق مع الإدارات المختصة داخل الوزارة.

- فتح صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي.

قسم النشر والمطبوعات والتوعية الصحية

- إصدار مطويات توعوية وتثقيفية.

- إصدار كتيبات إرشادية للرأي العام داخل وخارج الوزارة.

- إصدار صحيفة أو نشرة تهتم بما يستجد داخل الوزارة.

- إصدار مجلة علمية مختصة بنشر الوعي الصحي و الأبحاث العلمية في مجال الصحة.

- الإشراف على كل أنواع الإعلانات والملصقات المطبوعة وتحديد أساليب توزيعها ونشرها.

قسم التواصل مع وسائل الإعلام

- توريد وسائل الإعلام بأخبار الوزارة.

- الاتصال بالمكاتب الصحفية التابعة للوزارة والتنسيق معها في مسألة النشر.

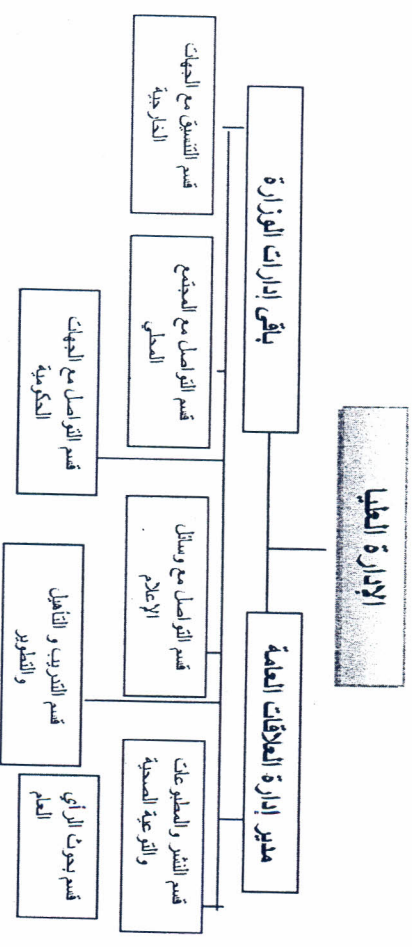
- التنسيق مع وسائل الإعلام والإعلاميين في كل ما يتعلق بنشر معلومات عن الوزارة.

العليا بضرورتها وقيامها بأداء الأعمال وترتكزها بالشكل الذي يكون سمعة وصورة إيجابية للوزارة على المدى البعيد.

الإجراءات العملية:

- إصدار قرار بتأسيس إدارة للعلاقات العامة بوزارة الصحة وإدارات للعلاقات العامة في المؤسسات التابعة للوزارة.

- وضع هيكل إداري لهذه الإدارة يُبنى على أساس حصر الأنشطة والخدمات التي يمكن أن تضطلع بها إدارة العلاقات العامة، ويمكن اقتراح الهيكلية التالية :



ويكمن تحديد اختصاصات الأقسام على النحو التالي :

مدير إدارة العلاقات العامة

- وضع أهداف الإدارة بشكل ينسجم مع الأهداف العامة والاستراتيجية للوزارة.

- القيام بأعمال التخطيط ومتابعتها والإشراف على تنفيذ البرامج التي يتم إعادها.

- تقديم استشارات للوزير وكل المسؤولين في الإدارات الأخرى بما يساهم في الوصول إلى الأهداف وتحقيق تكيف الوزارة مع محيطها.

- إجراء دورات تدريبية للموظفين في مكاتب التوعية الصحية بالمدن الليلية.
 - متابعة كل جديد في مجال المهنة والتنسيق مع الجهات المناظرة والبحث في سبل تحقيق ذلك.
 - تطوير برامج مستقبلية للرفع من مستوى الأداء المهني للعاملين بإدارة العلاقات العامة.
- المحور الثاني : التكوين المهني والعلمي للمتخصصين في العلاقات العامة بالوزارة**

يهدف هذا المحور إلى التدريب والتأهيل الداخلي للعاملين في الوزارة وذلك من خلال الاعتماد على العمل في اتجاهين أساسين هما:

- تدريب العاملين في إدارة العلاقات العامة.
- تدريب العاملين في باقي الإدارات داخل الوزارة.

وبهدف هذا المحور إلى توحيد الجهود بين إدارة العلاقات العامة وكل إدارات الوزارة حتى نضمن رؤية متكاملة لبرنامج العمل، ولضمان اتجاه سلوكيات كل العاملين داخل الوزارة نحو دعم أهداف العلاقات العامة وبرنامجهما.

وهنا يمكن أن نقترح التصور التدريبي التالي كخطوة مبدئية لإنجاز البرنامج العام :

هدف البرنامج التدريبي: يهدف البرنامج إلى تعريف الموظفين بقطاع الصحة بمهنة العلاقات العامة كمدخل أساسي لإدراك أهميتها في تحقيق غايات القطاع وتسهيل تواصلهم مع الرأي العام الذي يستفيد من خدماتهم، ومن ثم البدء في تنمية بعض المهارات الأساسية لدى المترشحين لممارسة هذه المهنة بشكل أكثر فاعلية.

القواعد المعتمدة في تنفيذ البرنامج التدريبي

التعريف بفهوم العلاقات العامة وأهميتها والاستعانة في أداء هذه المهمة بأمثلة واقعية، وذلك حتى يستطيع المتررب استيعاب المعلومات استيعاباً مثالياً قدر الإمكان.

- الإعداد للبرامج التلفزيونية و الإذاعية الخاصة بموضوعات تتعلق بالوزارة أو بأمر تتعلق بالصحة.
 - تدريب متحدث رسمي ناطق باسم الوزارة للتعامل مع وسائل الإعلام في الأوقات العادية و أوقات الأزمات.
- قسم التواصل مع المجتمع المحلي**

- الإشراف على تنظيم المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات والزيارات والأششطة الخاصة بالوزارة والدعوة لها.

- التواصل مع كل فئات المجتمع التي ترتبط بالوزارة وتستفيد من خدماتها.

- التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني والتنسيق معها في مجال الرفع من مستوى الوعي الصحي.

قسم بحوث الرأي العام والصورة الذهنية

- إجراء قياسات منتظمة لجمهور الوزارة ورفع التوصيات اللازمة بشأن التعامل مع الرأي العام ومراقبة الظواهر المتكونة فيه.
- تتبع الشائعات التي تنقل عن الوزارة وإدارتها وتحديد أساليب التعامل معها بشكل علمي.
- دراسة كل جزء من الأجزاء التي تكون الصورة الذهنية للوزارة وتحديد الأساليب اللازمة لتقييمها ودراسة تأثيرها في عمل الوزارة.
- جمع المعلومات التي تساعد في إنجاز خطة إدارة العلاقات العامة ومناجعتها.
- تحديد سبل تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى المواطن عن الوزارة بما يدعم سمعتها وثقة المواطنين فيها على المدى البعيد.

قسم التدريب والتأهيل والتطوير

- إجراء دورات تدريبية للموظفين داخل الوزارة سواء العاملين في إدارة العلاقات العامة أو في باقي الإدارات بغرض تحسين أدائهم المهني المتصل بعمل الإدارة.

رقم المحاضرة	عنوان المحاضرة	عدد المحاضرات	عدد ورش العمل	الزمن بالساعة		نشاط داخلي	نشاط خارجي
				المحاضرة	الورش		
1	العلاقات العامة مفهومها ومبادئها وأهدافها ووظائفها	1	1	2	1	مشقة مفهومهم وممارساتهم وأنظمتهم عن المهنة	مسح لمفهوم العلاقات في بعض منظمات المجتمع
2	الأشكال التنظيمية لإدارة العلاقات العامة في قطاع الصحة	1	1	2	2	دراسة نقدية لبعض النماذج التنظيمية العامة	دراسة لبعض المؤسسات التابعة للوزارة وتصميم هيكل تنظيمي لإدارة العلاقات العامة في الوزارة
3	تخطيط برامج العلاقات العامة في المجال الصحي	1	1	2	2	مناقشة الخطط المعدة وتقييمها وتحليلها	زيارة بعض المؤسسات التابعة للوزارة وإعداد خطة علاقات عامة
4	صورة المؤسسة الصحية في أذهان جماهيرها	1	1	2	1	مناقشة الأعمال المنجزة	مسح ودراسة بعض الصور الألفية للصورة المختارة لمؤسسات مختارة

الاعتماد على تزويد المتدربين بأساس نظري عن كل مهارة قبل البدء في التدريب عليها.

• ضرورة ممارسة المتدرب للمهارة التي تلقاها في البرنامج وذلك بتطبيقها أو التعرف على تطبيقاتها بصورة ميدانية ومناقشة الخبرة التي تكونت من هذه الممارسة الميدانية في بداية كل يوم تدريبي.

• دفع المتدرب لعرض أفكارهم وانطباعاتهم بكل حرية بغض النظر عن صحتها من عدمها.

• التدرج في تعليم المهارة بحيث تقود كل مهارة للمهارة التي تليها.

• مناسبة الأنشطة المقدمة في كل درس مع الزمن المقترح لهذا الدرس.

• ضرورة التزام المتدربين بأداء الأعمال والأنشطة التي تطلب منهم في وقتها المحدد.

عناصر البرنامج التدريبي

إن تنمية مهارات المتدرب على ممارسة مهنة العلاقات العامة بشيء من الاحترافية تعد مرحلة متقدمة ينبغي أن تكون مسبوقة بتزويد المتدرب بحصيلته معرفية عن هذه المهارات وأيضاً باستعداد المتدرب للاجتهد الشخصي لإنجاز هذه المهمة، وعلى هذا الأساس فإن هذا البرنامج يتضمن في محتواه أهداف عامة توزع على مستويين، مبتدئ ومقدم، وهما يمثلان التغيرات التي يتوقع حدوثها لدى المتدربين بعد تطبيق البرنامج، ويمكن تحديد هذه الأهداف العامة فيما يلي:

المستوى الأول:

• التعرف بمفهوم العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها وأهميتها.

• تنمية مهارة المتدربين وقدرتهما على البناء التنظيمي لإدارة العلاقات العامة.

• تحسين مستوى أداء المتدربين في التعرف على الصورة الألفية للوزارة واستشعار ذلك والعمل على غرس الصور المرغوبة.

• تنمية مهارات الاتصال والإقناع لدى المتدربين.

• تنمية مهارة المتدربين في إجراء البحوث العلمية الخاصة بالعلاقات العامة

المستوى الثاني:

• تطوير مقرة المتدربين على التواصل مع وسائل الإعلام المختلفة.

10	العلاقات العامة الدولية- المراسم والبروتوكولات	1	1	2	1	تقديم تصور لنظام براعي التقاليد المحلية والدولية في تعاملات المسؤولين داخل الوزارة
11	مهارات التفاوض	1	1	2	2	مناقشة الكاسب المتحققة من عملية التفاوض قضية يتم اختيارها

- تنمية مهارات الكتابة لمواد العلاقات العامة.
 - تعريف المتدربين بالأسس العلمية المطلوبة في التخطيط لإدارة الأزمات والأحداث الطارئة.
 - تعريفهم بأصول العلاقات العامة الدولية وفنون المراسم والبروتوكولات.
 - تنمية مهارات التفاوض في إطار عمل الوزارة.
- البرنامج التدريبي :**

يوضح الجدول أدناه المحاضرات التي يتضمنها البرنامج التدريبي وعدد المحاضرات وورش العمل والوقت اللازم لكل محاضرة أو ورشة عمل.

ملاحظة : يمكن تعديل البرنامج من حيث الوقت والموضوعات لتناسب مع حجم الجرة التدريبية المطلوبة.

المحور الثالث: العمل على تكوين صورة ذهنية إيجابية للوزارة في أذهان المواطنين

5	مهارات الاتصال الإقناع و التأثير اللازمة للعاملين في قطاع الصحة	1	1	2	2	إعداد ورقة عمل حول ملاحظات جمعها المتدربين عن مهارات الاتصال	مساعدة المتدربين على تحديد المهارات المناسبة للاتصال ببعض الفئات
6	دور بحوث العلاقات العامة في حل مشكلات المؤسسات الصحية	1	1	2	2	إعداد وتطبيق استمارة بحث ميداني	التدرب على إعداد خطة و استمارة بحث
7	كيفية التعامل مع وسائل الإعلام	1	1	2	2	زيارة مؤسسات إعلامية لتحديد خصائصها التي ستساعد في تحديد كيفية التعامل معها	إعداد خطة للتواصل مع وسيلة وفي ظروف مختلفة
8	فنون الكتابة لمواد العلاقات العامة	1	1	2	2	جمع مواد تنسب لاختصاص العلاقات العامة	تدريبهم على كتابة بعض المواد و دراسة نقدية للمواد التي قاموا بجمعها
9	تعامل العلاقات العامة مع الأزمات	1	1	2	1	دراسة خطط الوزارة للتعامل مع الأزمات	إعداد خطة للتعامل مع الأزمة التي تمر بها الوزارة

❖ معرفة مدى استعداد العاملين بالقطاع وحيثيتهم للإسهام والتعاون في تحقيق الأهداف.

❖ وضع استراتيجية واضحة من قبل إدارة العلاقات العامة توضح لكل الإدارات والعاملين داخل القطاع كيفية التعامل مع الجمهور بشكل ينسجم مع بناء الصورة المرغوبة للوزارة.

الخطوة الثالثة / تبني الإدارات العليا لبرنامج العلاقات العامة

وهنا يجب أن تكون الإدارة العليا في القطاع مقتنعة بضرورة إحداث نقلة في صورة الوزارة وأدائها من خلال جهود العلاقات العامة، لذا يتوجب أن تحرب إدارة العلاقات العامة من الإدارة العليا وأن تعكس الاستشارات التي تقدمها العلاقات العامة في القرارات التنفيذية التي تتخذها.

الخطوة الرابعة/ تحديد معالم الصورة الإيجابية المرغوبة والجديدة لقطاع الصحة.

وهنا لا بد من تحديد الممارسات المراد تعديلها من خلال الدراسة الشاملة داخل الوزارة والقطاع ورسم معالم تعاملات جديدة وقيم عمل بديلة يتم تضمينها في الرسالة التي تحملها الوزارة دليلاً على تأدية خدماتها.

الخطوة الخامسة / تحديد آلية للتواصل مع وسائل الإعلام المحلية والوطنية

- إعداد مسابقات صحفية تتضمن أخبار الوزارة وتعميمها على وسائل الإعلام بشكل دوري.
- دعوة الوسائل الإعلامية لحضور مناسبات الوزارة وتنظيم زيارات دورية لها.
- التنسيق مع وسائل الإعلام في إعداد برامج توعوية.
- تنظيم إجراءات للتزويد بوسائل الإعلام بالأخبار في أوقات الأزمات التي تتوقع الوزارة أن تتعرض لها مستقبلاً.

يهدف هذا المحور إلى رسم معالم صورة جديدة لوزارة الصحة كقطاع حيوي في الدولة الليبية، وهذا بالطبع سيدعم على المدى البعيد وعبر تراكم العمل تكوين سمعة طيبة وثقة عالية لقطاع الصحة لدى المواطن، ويمكن الوصول إلى هذا الهدف من خلال مجموعة من الخطوات التي نقتربها حسب الترتيب التالي:

الخطوة الأولى / البحث عن الجوانب السلبية لصورة قطاع الصحة في ذهن المواطن

يمكن أن تحقق هذه الخطوة هدفاً مهماً وهو معرفة الصورة الحقيقية للوزارة في المجتمع وهذا يمثل الخطوة الأولى لتصحيحها وإيجاد جوانب القصور التي تطلها ووضع القواعد الموضوعية التي يمكن أن تنطلق منها في علاج هذا الأمر وفي بناء الصورة المرغوبة، ويمكن الاعتماد على الإجراءات التالية لإنجاز هذه المهمة :

❖ إجراء مجموعه من البحوث للتعرف على أداء المواطنين واتجاهاتهم لانطباعاتهم عن الوزارة، ومن المفيد أن تتناول هذه البحوث بعض الموضوعات مثل :

- صورة الطبيب الليبي في ذهن المواطن.
- صورة الخدمات التي تقدمها الوزارة.
- صورة المرافق الصحية القائمة.
- صورة التعاملات والإجراءات المتبعة في انجاز العمل داخل الوزارة وقطاع الصحة.
- صورة العمالة الوافدة وطرق الاستفادة منها.

• صورة القيادات المسؤولة عن تسيير هذا القطاع.

❖ النقاش الداخلي المكثف مع كل الأطراف داخل الوزارة والقطاع للتعرف على نواحي القصور والمشكلات التي تؤثر في الأداء وكل ما من شأنه أن يكون مسؤولاً عن إنتاج وتكوين الصورة الحالية.

الخطوة الثانية/ التهيئة الداخلية وإطلاع المتتمين للقطاع على برنامج العمل و على رؤية العلاقات العامة وأهدافها ، وهنا يجب التأكيد من بعض الأمور المهمة

❖ فهم العاملين في القطاع للأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها.

الخلاصة ..

في النهاية يبقى أن نشير إلى أن هذا البرنامج يحتوي في طياته على بعدين أساسيين في التخطيط للعلاقات العامة هما : البعد العلاجي والبعد الوقائي، وبالرغم من عدم تخصيص عناوين مستقلة لهما إلا أنه يسهل استنباط ذلك من المادة المكتوبة حيث ذكرنا هذين البعدين بشكل غير مباشر وفق عناوين مستقلة بل تركنا مهمة استشفاف ذلك للقارئ الذي سيكتشف كل بعد كلما دعت ضرورة تسلسل المادة وطريقة عرضها ذلك، وكان هذا الدمج لصالح السلسلة في طرح الموضوع وتنظيمه بشكل أكثر وضوحاً.

إن إثارة موضوعات من هذا النوع لم يكن لها أن تثار من قبل وذلك لتحكم الأيدولوجيات التي غالباً ما ترفض البحث العلمي وتضعه في زاوية ضيقة جداً، ولعل الأهم من ذلك هو أن هذا البحث يعد بمثابة الانطلاقة لعلاج المشكلات التي تطال سمعة مؤسساتنا الحكومية بأسلوب علمي موضوعي يبتعد عن المجاملة والارتجالية والتعاملات الانفعالية والعاطفية في حل المشكلات، ونحن نقدم هذا الجهد ونزعم أنه بالإمكان الأخذ به كمرشد أولي عند التخطيط المهني للعلاقات العامة في وزارة الصحة ومن ثم يمكن الاتكاء عليه في تطوير برامج مماثلة ومن ثم تطوير المهنة داخل قطاع الصحة وغيرها من القطاعات.

الهوامش

1. فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 242-245.
2. الخطة الوطنية للتنوع والتثقيف الصحي والاجتماعي، اللجنة الوطنية للتنوع والتثقيف الصحي والاجتماعي، (ليبيا، اللجنة الشعبية العامة للصحة والضمان الاجتماعي، 1997).
3. هدى صبري الشريف، دور الإذاعة المرئية في نشر الوعي الصحي: دراسة وصفية تجريبية على عينة من طلاب كلية الآداب جامعة قاربونس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قاربونس، 2001، ص 59.
4. انظر :
- سالم على الطالب، مدى إدراك الإدارة العليا لوظيفة العلاقات العامة : دراسة ميدانية لمؤسسات قطاعي الصحة والصناعة بمنطقة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قاربونس، 2006.
- عبير فايز زهري، العلاقات العامة في قطاع الصحة : دراسة ميدانية على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية التخصصية في مدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قاربونس، 2001.
5. هشام فتحي بوشعالة، برنامج علاقات عامة لتحسين الصورة الذهنية لكلية الفنون والإعلام جامعة الفاتح، مجلة العلاقات العامة، العدد الثالث ابريل 2010، ص 26-31.
6. فيليب هينسلو، العلاقات العامة، ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق، ط2، دار الفاروق، 2006، ص 113.
7. نفس المرجع السابق، ص 133-115.
8. جون كلير، كيف تتعامل مع وسائل الإعلام، ترجمة خالد العامري، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 294.

9. Baskin, O. et al, Public Relations: The Profession and the Praticce, Boston: McGraw, 1997, في راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة : المدخل الإستراتيجي، ط2، الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص 175.
10. راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، نفس المرجع السابق، ص 176.
11. سعد عقوب، نائب مساعد رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي، 2011/10/9، الساعة 9:00 صباحاً، بنغازي.
12. سعد عقوب، نفس المرجع السابق.
13. شريفة الحاسي، مديرة مكتب رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي، 2011/10/9، الساعة 11:00 صباحاً، بنغازي.
14. هاجر العربي، سكرتيرة وكيل إدارة الشؤون الصحية لمكتب التنفيذي، 2011/10/9، الساعة 12:00 صباحاً، بنغازي.
15. صلاح جابر، رئيس فريق الأزمة بدائرة الشؤون الصحية بالمكتب التنفيذي، 2011/10/31، الساعة 12:00 ظهراً، بنغازي.
16. علاء بن إسماعيل، منسق المعلومات والتوثيق، 2011/10/30، الساعة 12:00، بنغازي .

قائمة المراجع:

الكتب:

- جون كلير، كيف تتعامل مع وسائل الإعلام، ترجمة خالد العامري، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
- راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة : المدخل الإستراتيجي، ط2، الدار المصرية اللبنانية، 2005.
- فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- فيليب هينسلو، العلاقات العامة، ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق، ط2، دار الفاروق، 2006.
- Baskin, O. et al, Public Relations: The Profession and the Praticce, Boston: McGraw, 1997, في راسم محمد الجمال و خيرت معوض عياد، 2005، ص 175.

البحوث والدراسات:

- سالم على الطالب، مدى إدراك الإدارة العليا لوظيفة العلاقات العامة : دراسة ميدانية لمؤسسات قطاعي الصحة والصناعة بمنطقة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قاربونس، 2006.
- عبير فايز زهري، العلاقات العامة في قطاع الصحة : دراسة ميدانية على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية التخصصية في مدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قاربونس، 2001.
- هدى صبري الشريف، دور الإذاعة المرئية في نشر الوعي الصحي: دراسة وصفية تجريبية على عينة من طلاب كلية الآداب جامعة قاربونس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة قاربونس، 2001.
- هشام فتحي بوشعالة، برنامج علاقات عامة لتحسين الصورة الذهنية لكلية الفنون والإعلام جامعة الفاتح، مجلة العلاقات العامة، العدد الثالث ابريل 2010.

أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في أداء العاملين

بالمؤسسات: (دراسة حالة محطة تحليه المياه بالزاوية- ليبيا)

عبد الحميد الطاهر زنبيل محاضر - المعهد العالي للمهن الشاملة الزاوية

مستخلص الدراسة:

تحدد مشكلة الدراسة في وجود قصور في قدرة إدارة المحطة على تطبيق المفهوم العلمي لعملية تحديد الاحتياجات التدريبية والاستفادة من نتائجها، الأمر الذي أثر سلباً في كفاءة أداء العاملين. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأساليب العلمية الحديثة المستخدمة في تحديد الاحتياجات التدريبية، ولوقوف على أهم الصعوبات التي تواجه المحطة في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ووضع الحلول المناسبة لها للرفع من كفاءة أداء العاملين بالمنظمة، واستندت هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

- عدم امتلاك القائمين بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية للمهارات الكافية يؤثر سلباً في الرفع من مستوى الأداء.
- ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل يؤدي إلى عدم تقدير الاحتياجات التدريبية بصورة صحيحة.
- القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى انخفاض نتائج البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الظاهرة، وذلك باستخدام استمارة الأسئلة أداة لجمع البيانات، ثم إخضاع البيانات المتحصل عليها للتحليل الإحصائي (SPSS)، وذلك لاختبار الفرضيات التي تمت صياغتها. وقسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية (إطار عام، مدخل نظري، إطار عملي). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- 1- قبول الفرضية الأولى، وذلك لوجود قصور في المهارات الضرورية والمؤشرات والأسس العلمية للوقوف على الاحتياجات التدريبية.
 - 2- قبول الفرضية الثانية لأن ندرة المعلومات الخاصة بتحليل العمل بالمنظمة قيد الدراسة أدى إلى ضعف تقدير الاحتياجات التدريبية، وذلك لعدم وجود البيانات والمعلومات الخاصة بتحليل العمل.
 - 3- قبول الفرضية الثالثة القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى انخفاض نتائج البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الأداء وهو راجع لعدة أسباب أهمها تدخل الاختصاصات.
- كلمات إفتتاحية: عملية التدريب - الاحتياجات التدريبية - الأداء - الكفاية

المقابلات الشخصية:

- سعد عقرب، نائب مساعد رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي، 2011/10/9، الساعة 9:00 صباحاً، بنغازي.
- شريفه الحاسي، مديرة مكتب رئيس دائرة الصحة بالمكتب التنفيذي، 2011/10/9، الساعة 11:00 صباحاً، بنغازي.
- صلاح جابر، رئيس فريق الأزرمة بدائرة الشؤون الصحية بالمكتب التنفيذي، 2011/10/31، 12:00 ظهرًا، بنغازي.
- علاء بن إسمايل، منسق المعلومات والتوثيق، 2011/10/30، 12:00، بنغازي.
- هاجر العربي، سكرتيرة وكيل إدارة الشؤون الصحية لمكتب التنفيذي، 2011/10/9، الساعة 12:00 صباحاً، بنغازي.

التقارير

- الخطة الوطنية للتوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي، اللجنة الوطنية للتوعية والتثقيف الصحي والاجتماعي، والضمان الاجتماعي، 1997).